

## Další popis služby IBM Cloud Service

### Skytap on IBM Cloud

S výjimkou uvedenou níže se uplatní podmínky Popisu služby IBM Cloud Service.

#### 1. Cloud Service

##### 1.1 Nabídky

Skytap on IBM Cloud je služba Cloud Service, která umožňuje vytvářet prostředí aplikace virtuálního serveru, jež lze replikovat, sdílet a upravovat. Zákazník může interaktivně vytvářet, spravovat a síťově propojovat více virtuálních počítačů x86 a/nebo IBM Power (VM) a přidružené úložiště za pomoci samoobslužné webové aplikace nebo programově prostřednictvím rozhraní API postavených na REST.

#### 2. Datové listy ochrany a zpracování údajů

Datový list platný pro tuto službu a podmínky této části upravuje podrobnosti a podmínky, včetně povinností Zákazníka, v souvislosti s využíváním této služby. Na tuto službu se vztahují následující Datové listy:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=0DDE6400BB4711E7A229E0F52AF6E722>

#### 3. Úrovně služby a Technická podpora

##### 3.1 Dohoda o úrovni služeb

IBM poskytuje pro službu Cloud Service následující Dohodu o úrovni služeb ("SLA"). Dohoda o úrovni služeb nepředstavuje záruku a je poskytována pouze Zákazníkovi.

##### 3.2 Proces SLA

Zákazník musí u IBM střediska technické podpory zaregistrovat tiket podpory se Závažností 1 do 24 hodin od okamžiku, kdy poprvé zjistil, že událost měla dopad na dostupnost služby Cloud Service. Zákazník musí s IBM přiměřeně spolupracovat při diagnostice a řešení problémů.

Nárok na tiket podpory z důvodu nesplnění dohody SLA je třeba odeslat do 30 dnů od konce měsíce. Kompenzace za platný nárok dle dohody SLA bude započtena proti budoucí faktuře za služby Cloud Service v závislosti na době, po kterou byla služba Cloud Service nedostupná ("Odstávka"). Služba Cloud Service je nedostupná, pokud Zákazník nemá přístup:

- a. do nebo z VM s použitím podporované metody přístupu; nebo
- b. do samoobslužné webové aplikace.

Odstávka se měří od okamžiku, kdy Zákazník nahlásí událost, do okamžiku obnovení služby Cloud Service a nezahrnuje čas související s plánovanou nebo nahlášenou odstávkou v rámci údržby, příčinami mimo kontrolu IBM, problémy s obsahem nebo technologií Zákazníka nebo třetí osoby, návrhy, konfiguracemi nebo pokyny, nepodporovanými konfiguracemi systému a platformami nebo jinými chybami Zákazníka či nevhodným používáním služby Cloud Service; nebo incidentem zabezpečení způsobeným Zákazníkem nebo testováním zabezpečení Zákazníka. Výpadky trvající méně než pět minut se nepovažují za Odstávku.

##### 3.3 Úroveň služeb a kredit

V případě, že bude dostupnost služby Cloud Service během smluvního měsíce nižší než 99,95 %, Zákazník má právo získat kredit úrovně služeb odpovídající částce ve výši 1 % měsíčních poplatků pro vybranou variantu registrace (včetně povolených dodatečných komponent) za každou kumulativní celou hodinu Odstávky až do maximální výše 20 % měsíčně. Procento dostupnosti se vypočítá jako; celkový počet minut v rámci smluvního měsíčního období minus celkový počet minut Odstávky za smluvní měsíční období, děleno celkovým počtem minut za Smluvní měsíční období.

Pro hodinovou registraci, pokud nastane výpadek spuštěného prostředí, obdrží Zákazník hodinový kredit za počet spuštěných VM vynásobený dobou trvání výpadku.

### **3.4 Technická podpora**

Tato služba je podporována Skytap. Vyžádání podpory na adrese <https://www.skytap.com/customer-success/support/>.

## **4. Poplatky**

### **4.1 Metriky poplatků**

Metriky poplatků za službu Cloud Service jsou uvedeny v Transakčním dokumentu.

Na tuto službu Cloud Service se uplatní následující metriky poplatků:

- Gigabajt (GB) – Hodina je každá hodina GB (2 na třicátou bajtů) údajů analyzovaných, použitých, uložených nebo nakonfigurovaných ve službě Cloud Service.
- Položka je výskyt specifické položky, která je spravována či zpracovávána službou Cloud Service nebo souvisí s použitím služby Cloud Service. Pro tuto službu Cloud Service je Položka jedinečnou veřejnou adresou IP.
- Instance je každý přístup ke specifické konfiguraci služeb Cloud Services.
- Instance za hodinu je každá hodina přístupu ke specifické konfiguraci služby Cloud Service.

### **4.2 Poplatky za neúplný měsíc**

Každá Instance se fakturuje měsíčně. Nasazení/užívání za neúplný měsíc bude vyúčtováno poměrným dílem.

## **5. Dodatečné podmínky**

Na Smlouvy o službě Cloud Service (nebo ekvivalentní smlouvy o základním cloudu) uzavřené před 1. lednem 2019 se vztahují podmínky dostupné na adrese <https://www.ibm.com/acs>.